

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - ANNO 2022
Sport Tempo libero

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Ore di apertura del servizio	Presenza di un operatore in sede e a uno dei riferimenti telefonici 36 ore settimanali	100,00%
	Accessibilità multicanale	Modalità di contatto	Il servizio è contattabile direttamente in sede, telefonicamente e tramite e-mail	100,00%
	Informazioni per l'accesso	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo	REGOLARE
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo	100,00%
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta a segnalazioni e reclami	Tempo massimo: 30 giorni	REGOLARE
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% di risposta su richiesta	80% di risposta richieste di competenza	100,00%
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Conformità della risposta alla richiesta	80% di risposte completamente conformi; eventuale integrazione o correzione	REGOLARE
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Customer Satisfaction	85%	85,00%
	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)	Customer Satisfaction	85%	100,00%
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Customer Satisfaction	90%	90,00%